

## 초심상담자의 화상상담에 대한 인식 및 경험에 대한 질적 연구: 화상상담 경험 전과 후

유주희<sup>1)</sup> 정혜정<sup>2)</sup> 연규진<sup>3)</sup> 허자영<sup>† 4)</sup> 김예은<sup>5)</sup> 최중휘<sup>6)</sup>

<sup>1)</sup>서강대학교 학생생활상담연구소 / 전임상담원

<sup>2)</sup>서강대학교 학생생활상담연구소 / 위기상담연구원

<sup>3)</sup>서강대학교 심리학과 / 교수

<sup>4)</sup>서강대학교 학생생활상담연구소 / 책임상담교수

<sup>5)</sup>Arizona State University, Department of Counseling Psychology / 학생

<sup>6)</sup>성북구 청소년상담복지센터 / 팀원

본 연구는 초심상담자의 화상상담 실시 전후의 화상상담에 대한 인식 및 경험을 파악하기 위해 수행되었다. 이를 위해 상담경력 3년 이하의 대학상담기관에서 수련 중인 초심상담자 10명을 인터뷰하고, 합의적 질적 연구방법으로 자료를 분석하였다. 분석 결과 참가자의 화상상담 경험 전 인식에서는 3개의 영역과 12개의 범주가, 화상상담 실시 후 화상상담 경험에서는 2개의 영역에서 7개의 하위영역과 20개의 범주가 도출되었다. 연구 결과를 살펴보면 첫째, 참가자들은 화상상담 실시 전 화상상담에 대한 막연한 거부감을 가졌고, 기술적 문제와 상담 집중의 어려움 등을 걱정하였다. 둘째, 참가자들은 화상상담 전환 초기 화상상담에 대한 다양한 어려움을 겪고 상담자로서의 효능감 저하를 느낀 것으로 나타났다. 셋째, 참가자들은 화상상담 기기와 플랫폼 사용 및 조작에 익숙해지며 화상상담에 점차 적응하고, 화상상담의 장점도 인식하게 되었다. 넷째, 참가자들은 화상상담에 적응하였어도 대면상담에 대한 아쉬움이 있다고 보고하였다. 마지막으로 본 연구의 의의와 제한점 및 상담수련기관과 후속연구를 위한 제안점을 제시하였다.

주요어 : 초심상담자, 화상상담, 원격상담, 비대면상담, 합의적 질적 연구

\* 본 연구는 2020년 대학혁신지원사업의 지원을 받은 수행된 연구임.

† 교신저자 : 허자영, 서강대학교 학생생활상담연구소, (04107) 서울특별시 마포구 백범로 35, 이나시오관 학생생활상담연구소, Tel: 02-705-8211, E-mail: sgcounsel@sogang.ac.kr

전세계적인 코로나19의 장기화로 불안, 우울, 스트레스 등 다양한 심리적 문제를 호소하는 인구가 늘어나고 있으며 특히 18-24세 청년층이 심리적 어려움을 가장 많이 경험하는 것으로 보고되었다(Czeisler et al., 2020; Shah, Mohammad, Qureshi, Abbas, & Aleem, 2021). 63개국의 성인을 대상으로 한 조사에서도 전체 응답자의 77%가 심각한 수준의 스트레스를 경험하는 것으로 나타났으며, 그 중에서도 18세-35세의 청년층이 중, 장년층에 비해 스트레스와 불안에 취약한 것으로 드러났다(Varma, Junge, Meaklim, & Jackson, 2021). 또한 미국 질병통제예방센터(Centers for Disease Control and Prevention: CDC)의 주간 질병률 및 사망률 보고서에 따르면, 전 연령대 중 18-24세 청년들이 정신건강 문제를 가장 많이 호소하였고, 특히 청년층의 25.5%가 설문에 응하기 전 30일 이내에 자살사고가 있었다고 보고하여 청년층을 대상으로 한 적극적인 심리치료 및 지원체계 수립이 시급한 상황이다(Czeisler et al., 2020).

국내에서도 보건복지부(2021)의 코로나19 국민 정신건강 실태조사 결과, 우울 및 자살생각 지표가 코로나 발생 이전인 2018년에 비해 2배 증가한 것으로 나타났다. 특히 전 연령대 중 20대의 우울위험군 비율이 가장 높았으며, 자살생각 또한 20대가 가장 많이 호소하는 것으로 나타났다. 대학생들을 대상으로 한 한국건강증진개발원(2021)의 2021 대학생 음주행태조사 결과에서도 코로나19 이후 전체 응답자 중 19.7%가 코로나19 후 우울감이 늘었고, 16.3%는 최근 1년간 자살생각을 한 적이 있다고 응답하였다. 이러한 결과는 코로나19로 인한 비대면 수업 지속으로 학내 구성원 간 정서적 교류가 축소되고 소속감이 저하되면서

대학생들의 우울과 불안 수준이 높아진 것으로 풀이될 수 있다. 코로나19로 인한 대학생들의 심리적 어려움을 해소하고자 교육부(2020)는 비대면 원격상담의 활성화를 통한 대학생 마음 건강 지원방안을 발표하였고, 이에 대응하여 많은 대학 학생상담센터에서는 비대면 방식의 온라인상담 도입을 적극적으로 고려하게 되었다.

온라인상담은 코로나19 시기에 내담자와 상담자가 안전하게 만날 수 있는 비대면상담 방식 중 하나이다. 코로나19 이전에도 국내외의 여러 연구를 통해 온라인상담의 장점과 효과 및 한계가 논의되어왔다. 해외 연구에 의하면, 온라인상담은 상담자와 멀리 있는 내담자도 쉽게 상담 서비스에 접근이 가능하고 이동시간이나 비용을 절약할 수 있는 장점을 갖고 있으며(Simpson, 2009), 상담 효과에 있어서도 대면상담만큼 치료적 효과를 갖는 것으로 보고되었다(Gollings & Paxton, 2006; Spence, Holmes, March, & Lipp, 2006). 국내에서도 온라인상담이 수치심 또는 사회불안으로 대면상담을 꺼리는 내담자들에게 긍정적 대안이 될 수 있음이 확인되었다(이동훈, 김주연, 김진주, 2015).

온라인상담 중에서도 화상상담(videoconferencing psychotherapy)은 Zoom, Doxy.me, Skype 등의 화상 플랫폼을 통해 실시간으로 영상과 음성을 송출하여 상담하는 방식이다(최설 & 김미리혜, 2021). 따라서 상담자와 내담자는 카메라가 설치된 컴퓨터나 핸드폰 등을 통해 화상 플랫폼에 접속하여 서로 다른 장소에서 상담을 진행할 수 있다. 화상상담은 특히 내담자의 표정과 목소리, 자세 등 카메라로 확인할 수 있는 시각적인 정보가 전화나 채팅상담 등 다른 비대면상담보다 풍부하므로, 대면상담의

가장 적절한 대안으로 평가되고 있다(Backhaus et al., 2012).

국내의 경우 코로나19 이전 내담자를 대상으로 한 화상상담 연구에서 내담자들은 대체로 화상상담에 대해 긍정적인 태도를 보고했다. 이동임(2016)의 연구에서 화상상담은 간접적이지만 얼굴을 보고 상담할 수 있기에 대면상담과 동일한 효과를 기대할 수 있으며, 심지어 내담자가 대면상담에서는 부끄럽게 여길 부분들도 편안하게 이야기 할 수 있는 것으로 보고되었다. 고대근과 남윤희(2007)의 초등학교 대상의 화상 집단상담 연구에서도 참가한 학생들이 화상상담 시스템을 스스로 설치하고 사용하며 시스템에 대한 흥미가 높아져 상담 참여 동기가 높았고, 상담자와 내담자 간의 친밀감과 안정감이 형성되면서 대면 집단상담과 유사하게 활발한 상호작용이 일어났다고 설명했다.

코로나19 이후 국내 화상상담 연구에서 대학생 내담자들은 화상상담에서 도움을 받았으며, 화상상담을 다시 이용할 의사가 있다고 보고하였다(김동일, 이정인, 김기현, 유훈, 2021). 노성동(2020)의 연구에서도 화상상담이 대학생들의 감정 해소와 기분 전환, 심리적 안정감에 기여했음이 확인되었다. 이러한 내담자 대상 연구에 더해 화상상담에 대한 대학생들의 태도 및 인식 연구에서도 대학생들은 일반적인 상황에서는 대면상담을 선호하지만, 코로나 상황에서는 화상, 전화, 채팅상담 등 비대면 온라인상담을 대면상담보다 더 선호하는 것으로 보고되었다(이수정, 변유나, 김덕혜, 김영신, 연규진, 2021).

이처럼 일반 대학생들 혹은 내담자들은 화상상담에 대해 긍정적인 인식과 경험을 보고하는 반면 국내 상담자 대상 연구에서 상담자

들은 화상상담에 대해 다소 부정적인 경험을 보고했다. 국내의 경우, 가족상담 상담자들의 화상상담 경험을 포커스 그룹 인터뷰로 분석한 서미아와 김지선(2020)의 연구에서 상담자들은 화상상담이 대면상담에 비해 안정적인 공간 형성이 어려워 집중이 어렵고, 내담자들과의 연결감이 낮아 작업동맹 형성과 정서적 개입이 어려웠다고 보고하였다. 또한 상담자와 내담자의 작업동맹에 관한 최원빈(2021)의 연구에서도 상담자들은 화상상담에서 내담자와 심리적 거리감을 느끼고, 깊이 있는 관계 형성과 감정 표현이 어렵다고 호소했다.

해외에서 수행된 화상상담에 대한 상담자 태도 연구에서도 화상상담을 경험해보지 못한 상담자들은 대체로 화상상담에 대해 회의적인 태도를 갖는 것으로 나타났다. 기존 연구들에서 화상상담의 효과 및 장점이 보고되었음에도 화상상담을 경험하기 전 상담자들은 화상상담에서 공감과 치료적 관계 맺기가 어렵고(Roesler, 2017), 조기 종결의 가능성이 높을 것을 염려하였다(Newman, 2004). 더불어 화상상담 시 비밀 보장의 어려움, 기술적인 부분에 대한 활용 능력과 기술적인 결함 등이 상담에 미칠 영향을 우려하였다(Titzler, Saruhanjan, Berking, Riper, & Ebert, 2018).

코로나19 상황에서 화상상담으로의 상담방식 전환은 불가피하나, 앞선 선행연구 결과들을 고려할 때 상담자들이 화상상담으로 전환 과정에서 다양한 심리적 부담을 가질 것으로 예상된다. 특히 상담경험이 부족하고 상담자로서의 역할에 불안을 경험하고 있는 초심상담자들의 경우 화상상담으로 전환하는 과정에서 더 큰 어려움을 경험할 것으로 짐작할 수 있다.

초심상담자는 상담을 시작한 후 전문상담자

로 성장하는 과정 중에 있으며, 상담자로서의 전문적 자아가 발달 중이기 때문에 발달단계 상 적절한 교육과 지도를 포함하는 수련이 필수적인 단계이다(Skovholt, 2003). 연구들에 따르면 초심상담자들은 상담하는 것에 불안해하며, 자신에게 상담자라는 직업에 맞는지, 상담 실력이 괜찮은지에 대해 확신이 없어 이에 대한 확인이 필요한 상태이다(김지연, 한나리, 이동귀, 2009; Dodge, 1982). 또한 초심상담자는 상담에서 대부분의 상담자들이 경험하는 보편적인 어려움을 자신만 경험하는 어려움으로 인식하여 자신감을 잃고 소진에 이르기도 한다(Skovholt, 2003).

초심상담자들의 화상상담으로의 전환을 돕기 위해 해외에서는 코로나19 이후 매체상담 관련한 수련기관의 지침 및 고려사항을 포함하는 연구들이 진행되었다. 이러한 연구들은 상담수련기관에서 화상상담을 코로나19로 인한 임시적 수단으로 인식하기보다 초심상담자들이 비대면상담 역량을 꾸준히 개발하여 화상상담을 통해서도 높은 수준의 상담서비스를 제공할 수 있도록 이에 필요한 교육과 수련환경을 조성할 것을 공통적으로 제안하고 있다(Association of Psychology Postdoctoral and Internship Centers: APPIC, 2020; Baier & Danzo, 2021). Garcia 등(2021)의 연구에서는 초심상담자의 정신건강, 동료와의 관계, 기관 내의 정책 등이 초심상담자가 화상상담에 빠르게 적응할 수 있도록 영향을 미치는 요인으로 보고되었다. 더불어 화상상담을 경험하기 전에는 화상상담에 대해 부정적인 태도를 가지고 있던 상담자들이 실제 화상상담을 수행하며 화상상담을 긍정적으로 경험한 연구 결과들(Bekes & Aafjes-van Doorn, 2020; Simpson & Reid, 2014)이 보고되면서 초심상담자들의 화

상상담에 대한 인식 개선에도 영향을 미치고 있다.

한편 국내에서는 최근 코로나19로 인해 비대면상담에 대한 수요가 증가하는 추세이지만 상담자의 화상상담 경험에 대한 연구는 제한적으로 이루어졌으며, 최근 수행된 서미아와 김지선(2020)과 최원빈(2021)의 연구의 경우, 참가자들이 4년 이상의 현장경험을 가진 상담자들로, 이 결과를 수련과정에 있는 초심상담자들에게 적용하기에는 한계가 있다.

이에 본 연구는 초심상담자들을 대상으로 화상상담 실시 전후의 화상상담에 대한 인식과 경험을 탐색하는 데 목적을 두었다. 구체적으로 주요한 상담수련기관인 대학상담센터에서 수련을 받는 초심상담자들을 대상으로 그들의 화상상담 경험 이전의 화상상담에 대한 인식을 알아보고 실제 화상상담으로의 전환과정에서 어떤 경험을 거쳐 화상상담에 적용하게 되는지를 파악하여 초심상담자 수련을 위한 정보를 제공하고자 하였다. 코로나19로 인해 갑작스럽게 화상상담에 적응해야 하는 초심상담자 대상 연구는 수련 중인 초심상담자들의 화상상담에 대한 인식과 실제 적응과정을 파악하여 향후 수련기관의 화상상담 수련지침 마련 및 초심상담자들의 화상상담 적용과 불안 완화에도 도움이 될 것으로 판단된다.

본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

첫째, 화상상담 실시 전 초심상담자들의 화상상담에 대한 인식은 어떠한가?

둘째, 화상상담 실시 후 초심상담자들의 화상상담 경험은 어떠한가?

## 방 법

### 연구 참가자 및 모집 방법

본 연구는 화상상담 경험 전후의 화상상담에 대한 상담자의 인식과 경험을 탐색하기 위하여 화상상담 경험이 없고, 화상상담을 진행할 예정인 상담 경력 3년 이하의 초심상담자를 대상으로 하였다. 2020년 3월부터 4월까지 연구 목적 및 방법을 제시한 참가자 모집 공고문을 온라인에 게시하여 연구 참가자를 모집하였고, 눈덩이 표집 방식을 통해 모집 공고문을 상담자 커뮤니티나 지인들에게 전달하여 참가자를 모집할 수 있도록 협조를 구하였다. 본 연구는 소속 대학 생명윤리심의위원회의 심의 후 승인을 받은 뒤 진행되었다.

면접 실시 전 연구 윤리를 포함한 연구 참

여 동의서를 연구자가 직접 읽어주며 관련 내용에 동의하지 않을 경우 언제든지 연구 참여를 그만둘 수 있음을 안내한 뒤 연구 동의를 받았다. 또한 연구 참가자들이 면접 전 질문지를 미리 읽고 생각할 수 있는 시간을 가질 수 있도록 했다. 1차 인터뷰는 참가자가 화상상담을 경험하기 전에 진행하였으며, 2차 인터뷰는 화상상담 경험을 탐색하기 위해 화상상담 경험이 최소 2회기 이상 그리고 최대 7회기를 초과하지 않는 시기에 진행하였다. 연구 조건(상담경력 3년 이하의 초심상담자, 2차 인터뷰 시 화상상담 진행 2회기에서 7회기 이내)에 해당하지 않는 참가자를 제외하였고, 결과적으로 서울 소재 S대학교 학생상담소에서 수련 중인 초심상담자 10명을 대상으로 진행된 인터뷰 내용을 함의적 질적연구 방법으로 분석하였다. 참가자들은 여성이 8명, 남성이 2

표 1. 참가자의 인구통계학적 특성

참가자	성별	연령(만)	상담경력	2차 인터뷰 시		최종학력	자격증 유무
				화상상담 사례(명)	화상상담 횟수		
사례1	여	27	24개월	2	7	석사 졸업	①
사례2	여	31	36개월	8	24	석사 졸업	①
사례3	여	29	15개월	3	10	석사 졸업	①, ②
사례4	여	29	27개월	4	21	석사 졸업	①, ②
사례5	여	30	26개월	4	25	석사 졸업	①
사례6	여	29	18개월	5	15	석사 졸업	-
사례7	남	31	23개월	5	13	석사 졸업	-
사례8	여	29	31개월	6	25	석사 졸업	①, ③
사례9	남	27	18개월	3	13	석사 졸업	-
사례10	여	29	36개월	5	14	석사 졸업	①

주. ① 상담심리사 2급 ② 임상심리사 2급 ③ 전문상담교사 2급

명이었으며, 평균 연령은 28.9세( $SD=1.36$ )이고, 평균 상담 경력은 25.4개월( $SD=6.69$ )이었다. 그 외 인적사항은 표 1과 같다.

공 박사 과정생 1인에게 예비 면접을 실시한 후 감수자와 연구책임자의 자문을 거쳐 최종 질문을 확정하였다. 반구조화된 면접 질문지의 내용은 표 2에 제시하였다.

연구 도구

면접 질문지

연구자들은 화상상담을 실시하기 전 초심상담자의 화상상담에 대한 인식과 초심상담자들이 화상상담을 시작한 후 그 과정에서 무엇을 경험하고 느꼈는지에 중점을 두고 반구조화된 질문지를 작성하였다. 본 연구에서 사용한 반구조화된 질문지는 상담전공 박사 과정생 1인, 석사 졸업생 2인으로 구성된 총 3인의 공동연구자들이 함께 제작하였고, 이후 합의적 질적 연구 경험이 풍부한 상담 전공 교수인 감수자와 심리학 박사인 연구책임자가 질문지를 검토하고 수정, 보완하였다. 마지막으로 상담전

분석 방법

초심상담자들의 화상상담에 대한 인식 및 경험을 탐색하기 위하여 수집된 인터뷰 자료는 합의적 질적 연구 방법(Consensual Qualitative Research; CQR)으로 분석되었다. 합의적 질적 연구 방법(CQR)은 Hill(2016)이 개발한 연구 방법으로, 질적 연구 방법론의 장점을 활용하되 연구자들 간의 합의를 거쳐 자료의 내용을 범주화하고, 반응의 빈도를 표기함으로써 ‘주관적 기술 해석’의 한계를 보완하는 방법론이다. 본 연구에서는 초심상담자를 대상으로 한 국내의 화상상담에 대한 인식 및 경험 연구가

표 2. 인터뷰 질문

1차 인터뷰(화상상담 실시 전) 질문	
화상상담을 실시하기 전, 상담자로서 화상상담에 대한 당신의 생각은 무엇입니까?	
A.	화상상담에 대한 화상상담에 대한 기대, 걱정, 흥미 혹은 그 외 다른 느낌이나 생각이 있다면 자유롭게 말씀해 주십시오.
B.	상담자로서 내담자를 만나기 전 (자신의 상담에 대해) 주로 하는 걱정이 있습니까?
C.	B의 걱정 외에, 화상상담이기 때문에 (추가로) 걱정하는 것이 있습니까?
D.	화상상담이기 때문에 상담자로서 특별히 더 신경 쓰거나 준비해야 한다고 생각하는 점이 있다면 무엇입니까?
2차 인터뷰(화상상담 실시 후) 질문	
상담자로서 당신의 화상상담 제공 경험을 말씀해 주십시오.	
A.	대면상담과 비교하여 차이점/유사점, 좋았던 점/어려웠던 점, 놀란 점/아쉬운 점 등을 자유롭게 말씀해주십시오.
1.	내담자에 대한 느낌, 반응은 어떠했습니까?
2.	실제 상담 진행은 어떠했습니까? 대면상담과 다른 점이 있었습니까?
3.	화상상담 실시 전 가졌던 걱정, 불안이 지금도 있습니까? 달라졌다면 어떤 점이 달라졌습니까? 달라진 이유는 무엇이라고 생각하십니까?

제한적이며, 초심상담자의 화상상담 적응과정에 대한 구체적 탐색을 통해 상담 및 수련의 실질적 함의를 밝히고자 하였다. 이에 본 연구방법이 적합하다고 판단하여 합의적 질적 연구 방법을 사용하였다.

#### 연구자의 기대 및 처리

본 연구에서는 상담전공 박사 과정생 1명, 상담전공 석사 졸업생 1명, 상담 및 임상전공 석사 졸업생 2명으로 이뤄진 합의팀을 구성하였다. 다수의 CQR 연구 경험이 있는 상담 전공 교수 1인이 분석방법에 대한 훈련 및 감수자로 연구를 진행하였다. 연구자들은 연구 시작에 앞서 CQR을 공부하고, 연구자 편향과 기대 효과 방지를 위해 자료 분석 전 각자의 편견과 기대를 나누었다. 한 연구자는 CQR 경험이 있어 자료 분석에 도움이 될 수 있을 것으로 기대하였고, 화상상담 경험이 없기에 자료를 이해해 나갈 때 연구자의 경험 부족이 자료 분석에 미칠 영향을 걱정하였다. 다른 연구자는 상담 경력이 다른 연구자들에 비해 많아 면접 내용을 이해하는 데는 이점이 있으나, 본인의 상담경험이 초심상담자들의 경험을 이해하는 데 영향을 미칠 수 있어 이를 주의할 필요가 있다고 보고했다. 마지막으로, 연구자들은 서로 자유롭게 의견을 나눌 수 있도록 자료의 분석 및 영역과 범주 구성 시 반복적인 합의를 거치기로 의견을 모았다. 예를 들어 합의팀의 구성원들은 하위영역과 범주 설정 시 각자 참가자의 경험에 대한 다른 이해와 의견을 주장하기도 하였다. 의견이 다를 때에는 원자료를 살펴보며 다시 참가자의 경험을 숙고하여 합의를 도출하였다.

#### 자료 수집 및 코딩, 교차분석

연구 참가자들에게 면접 실시 전 이메일을 통해 면접 질문지, 연구 동의 및 비밀보장서약을 포함하는 연구 설명서를 미리 전달하였다. 면접은 코로나19 사회적 거리두기 상황 및 참가자 상황에 맞추어 대면 혹은 화상으로 진행되었다. 면접은 평균 50분 동안 진행되었고, 대면의 경우 참가자의 상담실에서, 화상의 경우에는 참가자가 선호하는 장소(예: 상담실 혹은 자택)에서 각각 실시하였다. 면접 시작 전 연구 설명서를 연구자가 읽고 참가자의 구두 동의 및 서명을 받은 뒤 면접을 시작하였고, 연구 참가자의 동의하에 면접 내용을 녹음하였다.

면접은 연구 질문지의 내용을 기초로 실시되었고 필요 시 추가 질문과 탐색이 이어졌다. 1차 인터뷰 시점은 화상상담 실시 전으로, 일부 참가자들의 경우 기존 내담자들이 대면상담에서 화상상담으로 전환될 예정었다. 이에 따라 화상상담 경험에 대한 2차 인터뷰 시 일부 참가자들은 화상상담만으로 진행한 내담자들과의 경험과 함께 대면상담에서 화상상담으로 전환한 내담자들과의 상담 경험도 함께 보고하였다.

합의팀은 면접이 끝난 후 녹음된 파일을 완전 축어록으로 작성하여 코딩하였다. 합의팀의 구성원들은 2개의 완전 축어록을 선택하여 순서대로 한 명씩 축어록을 읽고 핵심 개념을 요약하였고, 각 핵심 개념들에 대하여 나머지 두 연구자들의 의견을 나누며 서로 토의, 합의하는 과정을 거쳤다. 합의 과정이 숙지된 뒤, 효율적인 진행을 위하여 나머지 축어록들은 한 명의 팀원이 해당 축어록의 핵심 개념을 코딩한 후, 나머지 두 명의 팀원이 확인하

는 방식으로 이루어졌다. 이 과정을 반복하여 핵심 개념을 도출하고 코딩하였다.

교차분석은 도출된 핵심 개념을 적절히 반영하는 영역과 범주를 결정하는 과정으로, 연구자들은 각자 독립적으로 영역과 범주를 분류한 뒤 함께 모여 연구자들 간의 일치 혹은 불일치를 확인하고 합의하였다. 이후 도출된 범주별로 전체 사례에서의 빈도를 계산하였다. 본 연구에서는 교차분석 시 Hill(2016)의 제안에 따라 모든 참가자 혹은 9명의 참가자가 보고한 범주는 ‘일반적(general)’ 범주로 구분하였고, 참가자의 절반 이상, 즉 5명에서 8명의 참가자가 보고한 범주는 ‘전형적(typical)’ 범주로, 3명에서 4명의 참가자가 보고한 범주는 ‘변동적(variant)’ 범주로 구분하였다. 한두 사례에만 적용되는 범주는 예외적인 사례로 보고 제외하는 것이 일반적이므로, 본 연구에서도 각 영역과 범주에서 2명 이하인 경우 분석에서 제외하였다.

### 감수 과정

자료분석 과정에서 내부 감수자에게 총 4차에 걸쳐 영역 및 범주를 감수 받았고, 감수 받은 내용을 바탕으로 재합의를 통해 범주를 수정, 보완하였다. 또한 타당도 확보를 위해 연구 참가자들에게도 본인의 인터뷰 내용 완전 축어록과 핵심 개념을 보내 참가자 감수를 받았다. 이후, 분석 마지막 단계에서 외부 감수자에게 결과에 대해 감수를 받고 수정하였다. 보완된 몇 가지 예시를 제시하면 다음과 같다. ‘화상상담 초기 전환 과정에서의 어려움’ 영역의 범주들이 상담환경 자체와 상담과정에서의 어려움으로 구분이 될 수 있다는 제안에 따라 2가지 하위영역으로 범주들을 구분

하였고, 범주명이 보다 해당 범주 내용을 명확히 반영되었으면 좋겠다는 제안을 받아 일부 범주명을 수정하였다. ‘상담 과정에서의 어려움’ 영역의 ‘집중의 어려움’ 범주는 내담자와 상담자 모두에게 해당되는 범주임을 보다 명확히 하기 위해 ‘내담자/상담자의 집중의 어려움’으로 수정하였다.

## 결 과

인터뷰 자료를 합의적 질적 연구방법으로 분석한 결과, 초심상담자의 화상상담 실시 전 화상상담에 대한 사전인식으로 3개의 영역과 12개의 범주가, 화상상담 실시 후 화상상담 경험으로는 2개의 영역과 7개의 하위영역, 20개의 범주가 도출되었다. 그 결과를 요약하여 표 3과 표 4에 기술하였다.

### 화상상담에 대한 사전인식(화상상담 실시 전)

화상상담을 시작하기 전 화상상담에 대한 인식으로 상담 환경에 대한 염려, 상담 진행 과정에 대한 염려, 그리고 “새로운” 상담방식에 대한 기대와 염려의 세 영역이 도출되었다. 분석 결과 도출된 영역 및 범주들은 표 3에 제시하였다.

#### 영역 1. 상담 환경에 대한 염려

첫 번째 영역은 화상상담의 물리적 환경에 관련된 염려로 총 3개의 범주가 도출되었다. 참가자들은 화상상담 중 컴퓨터와 네트워크 결함으로 발생할 수 있는 기술적 문제들과 내담자의 화상상담 공간 확보의 어려움, 그리고 화상상담의 보안 관련 우려를 보고하였다.



표 3. 화상상담에 대한 사전인식(화상상담 실시 전)

영역	범주	빈도
1. 상담 환경에 대한 염려	- 화상상담 중 발생할 수 있는 기술적 문제에 대한 걱정	일(9)
	- 내담자의 화상상담 공간 확보 어려움	전(8)
	- 화상상담의 보안 관련 우려	전(7)
2. 상담 진행 과정에 대한 염려	- 내담자의 비언어적 정보를 알기 어려움	전(7)
	- 상담 중 주의 분산 및 집중의 어려움	전(5)
	- 상담자와 내담자 간의 정서적 거리감	전(5)
	- 내담자가 상담에 성실히 임할지에 대한 걱정	변(4)
	- 위기 및 돌발 상황 시 대처의 어려움	변(3)
3. “새로운” 상담방식에 대한 기대와 염려	- 화상상담의 효과에 대한 의문	전(7)
	- 매체 사용에 대한 거부감	전(6)
	- 새로운 상담방식을 시도한다는 기대감	변(4)
	- 초심상담자로서 화상상담까지 적용해야 하는 걱정과 부담감	변(3)

주. 일 = 일반적, 전 = 전형적, 변 = 변동적.

**화상상담 중 발생할 수 있는 기술적 문제에 대한 걱정(일반적, 9)**

참가자들은 기기를 사용하여 인터넷에 접속하여 상담이 진행되는 화상상담에서 발생할 수 있는 기술적인 문제들을 걱정하였다. 구체적으로는 상담 시 내담자나 상담자의 네트워크 불안정으로 인한 음성 및 화면 전송 지연과 갑작스러운 접속 종료 등을 염려하였다.

“내담자의 눈시울이 분명히 붉어져서 이야기를 해야 하는데도 네트워크 문제로 서로 딜레이가 있다거나 즉각적으로 (반영을) 못 하는 것, 타이밍을 잡기 어려울 것 같은 부분이 화상상담일 때 더 걱정이 되는 것 같고요.”

**내담자의 화상상담 공간 확보 어려움(전형**

**적, 8)**

참가자들은 화상상담을 앞두고 내담자들이 화상상담을 할 수 있는 공간을 마련하지 못하여 상담을 받지 못할 것에 대해 염려하였다. 내담자들이 가족, 친구, 기숙사 룸메이트와 같이 사는 경우 독립된 상담 공간 확보가 어려울 수 있으며, 가족들에게 상담 받는 것을 알리고 싶지 않을 경우 집에서 상담에 참여하기 어려울 가능성을 걱정하였다. 일부 참가자는 내담자가 상담을 위해 스테디룸을 대여할 수 있지만 내담자에게 경제적인 부담이 될 것을 우려하였다.

“제가 윤리교육 들으면서 생각했었던 부분이 내담자들이 화상상담을 하기 적합한 장소 찾는 게 어려운 게 아닐까. <중략> 저도 동료 상담자랑 이야기를

했을 때, 예를 들어서 가족이랑 트러블이 있는 내담자의 경우 집에서 (상담을) 할 수는 없잖아요. 그러면 밖에 나와서 돈을 써야 하는데 그런 게 여의치 않을 수 있고. 그래서 화상상담의 세팅 그런 것도 좀 걱정이 됐었던 것 같아요.”

#### 화상상담의 보안 관련 우려(전형적, 7)

참가자들은 화상상담의 보안 취약성을 걱정하였다. 구체적으로 화상상담 해킹 가능성, 상담내용 녹음과 녹화 용이성, 그리고 화면 캡처 및 유포 가능성을 염려하였다. 한 참가자는 화상상담 시 다른 사람이 내담자와 같은 공간에 있어도 화면에 보이지 않으면 확인이 어려운 점을 걱정하기도 하였다. 보안과 관련하여 상담자의 정보관리 책임의 중요성도 일부 언급되었다.

“누군가가 이제 제 컴퓨터나 내담자 컴퓨터를 해킹하다든가? 그래서 찍히는 영상을 녹화한다든가. 그런 상황이 많을 거 같진 않은데 혹시라도 그럴 여지가 있으면 그런 부분은 좀 막아주면 좋겠어요. 만약에 영상이 유출되면 내담자한테 너무 큰 타격일 거 같아서 걱정이 되고. <중략>상담자도 그거에 어느 정도 책임이 있을 테니까 법적인 책임을 져야 될 수도 있고. 그런 부분 세팅을 잘 해야 될 거 같아요.”

#### 영역 2. 상담 진행 과정에 대한 염려

두 번째 영역은 참가자들이 화상상담 진행 과정에서 예상하는 어려움으로 총 5개의 범주가 도출되었다. 참가자들은 화상상담 시 내담자의 비언어적 정보 습득의 한계와 집중의 어

려움, 그리고 내담자와의 정서적 거리감 등을 걱정하였다. 또한 내담자가 상담에 성실히 임할지에 대한 의문과 상담 중 위기 상황 발생 시 대처의 어려움도 보고하였다.

#### 내담자의 비언어적 정보를 알기 어려움(전형적, 7)

참가자들은 화상상담의 경우 화면에 보이는 부분만 볼 수 있기 때문에 내담자의 비언어적 정보들을 놓칠 가능성에 대해 걱정하였다. 화면에 나타나지 않는 움직임(손, 발등의 움직임), 동작, 걸음걸이 등을 관찰할 수 없는 점과 내담자의 키나 몸집과 같은 신체 정보나 전체적 인상 파악이 어려운 점, 그리고 상담자와 내담자 간의 눈맞춤이 어렵고 내담자의 시선이 어디로 향하는지 알 수 없는 점 등을 지적하였다.

“화상상담은 얼굴이 보이지만 결국에는 언어로 표현을 해야지 그게 전달이 될 것 같아요. 표정도 표정이지만 대면상담에서는 비언어적 부분인 몸짓이나 몸의 기울기 정도, 눈을 저 앞에 두고 얘기하는지 벽을 보고 하는지 이런 거를 종합해서 내담자를 이해할 수 있을 것 같은데 화상상담에서는 몸에 대한 거는 전혀 알 수가 없고, 눈맞춤도 저를 향해 있는지 어디를 보고 있는지 불분명해서 그게 잘 전달이 될까 하는 생각이 들어요.”

#### 상담 중 주의 분산 및 집중의 어려움(전형적, 5)

참가자들은 화상상담 시 상담자와 내담자 모두 쉽게 주의가 분산되고 상담에 집중하기 어려울 것을 걱정하였다. 화상상담 중 상담자

가 화면에 나오는 자신의 얼굴에 주의가 분산될 수 있고, 내담자와 상담자 모두 상담 중 컴퓨터를 이용해 다른 일을 할 수 있으며, 상담을 위해 오랜 시간 스크린을 보는 경우 신체적 피로도가 높아 집중을 방해할 것을 염려하였다.

“아무래도 (상담을) 컴퓨터랑 휴대폰으로 하다보니까 카카오톡 이런 게 신경 쓰일 수도 있을 거 같아요. 상담하고 있는데 내담자 마우스가 막 왔다 갔다 한 다든지 이러면 다른 걸 하고 있다는 뜻일 거 같은데 그런 외부의 유혹도 사전에 다 꺼달라고 얘기를 해야겠다(는) 생각이 드네요. 그런 거에 만약 방해된다면 아무래도 내담자도 몰입하기 힘들 거 같기도 하나요. 컴퓨터로 혹시 딴 짓하면서 상담할 수도 있겠다.”

“상담자도 그렇고 내담자도 그렇고 자세가... 편안하게 못 있게 될 것 같아요. <중략>아무래도 이 작은 화면에서만 나를 보니까 제가 화면 밖으로 나갈 수도 없는 거고 계속 이렇게 (화면 안에) 있어야 하는 거 같아요. 자세라든지 아니면 계속 컴퓨터로 해야 하는 피로감. 그게 한 두 명만 그렇게 하면 모르겠는데 전체 대면에서 화상으로 바꿀 경우에는 그런 피로감도 있을 것 같(아요).”

#### 상담자와 내담자 간의 정서적 거리감(전형적, 5)

참가자들은 화상상담에서 느낄 상담자와 내담자 간의 정서적 거리감을 걱정하였다. 화상상담의 경우 내담자와 상담자가 물리적으로 다른 공간에 있기 때문에 내담자와의 연

결감 구축이나 정서 접촉이 어려울 것을 걱정하였다.

“불안한 부분은 그래도 같은 공간에 상담자와 내담자가 있다는 것만으로도 서로 연결되고 접촉하는 느낌이 있는데, (화상상담에서는) 공간상으로 떨어져 있다는 게 어느 정도 거리감을 느끼게 되는 거 같아요. 둘 다 진지한 마음으로 상담에 참여를 한다고 해도 같은 공간에 있는 거랑 멀리서 화상으로 하는 거랑 느낌이 다를 거 같아요. <중략>서로 같이 접촉해야 상담도 잘 되는 거 같은데 그렇게 떨어진 공간에 있다는 게 그렇게 잘 안 될 거 같아서 접촉이 좀 불안하네요.”

#### 내담자가 상담에 성실히 임할지에 대한 걱정(변동적, 4)

참가자들은 화상상담 시 내담자가 상담에 성실히 임할지에 대해 의구심을 표현했다. 온라인으로만 상담이 이루어지는 경우 대면상담에 비해 상담 자체를 가볍게 여겨 상담에 성실히 임하지 않고 상담을 취소하거나 연락없이 상담에 오지 않고 조기종결(drop-out)로까지 이어질 가능성을 걱정하였다.

“한 발 걸치고 있는 느낌을 주는 내담자들이 종종 있는 것 같아요. 제가 초심자라서 그럴 수도 있고 아니면 내담자가 그런 성향을 가진 사람일 수 있는데, 그런 내담자들의 경우 사실 대면이어도 계속 오게 만드는 거 자체가 쉽지 않다고 느끼거든요. 그런데 화상상담을 하면 한 발만 걸친 것 같은 내담자들이 더욱 ‘어

별로인데 그냥 안 하지 뭐' 이런 식으로 쉽게 포기하지 않을까(하는) 생각이 들어요. 몰입이 잘 안 되니까 쉽게 상담에 대한 흥미나 필요성을 잃어버리고 쉽게 포기하게 되지 않을까. 그래서 드랍(drop-out)하게 되지 않을까 걱정이 되는 것 같아요.”

### 위기 및 돌발 상황 시 대처의 어려움(변동적, 3)

참가자들은 심리적 위기 상황에 있는 내담자의 경우 화상상담에서 상담자의 대처가 어려울 것을 걱정하였다. 구체적으로 내담자가 정서적으로 압도되거나 혼란스러운 상황에서 혹은 자살 충동을 보고하고 일방적으로 접속을 종료하면 개입이 어려운 점과 위기 상황에서 상담자가 내담자와 물리적으로 같은 공간에 있지 않기 때문에 상담 종료 후 내담자가 혼자 남겨질 것을 걱정하였다.

“증상이 심하거나 아니면 상담에서 감정을 격하게 표현한 회기에서 화상으로(상담을) 진행하면 내담자에 대한 걱정이 좀 더 많이 들 거 같아요. <중략>물론 화상으로도 위기에 대처를 할 수는 있겠지만 제 눈에 보이지 않는다는 게 불안하기도 하고, 화상상담이 끝날 때 화면이 없어지는데 이제 내담자는 혼자인 거 같아요. 그래서 그 상태가 어떨지 좀 염려되는 마음이 있어요.”

### 영역 3. “새로운” 상담방식에 대한 기대와 염려

화상상담이라는 새로운 상담방식에 대한 참가자들의 다양한 기대와 염려 관련 영역으로

총 4개의 범주가 도출되었다. 참가자들은 화상상담의 효과에 대한 의구심, 화상 매체에 대한 거부감, 새로운 상담방식 습득에 대한 부담감과 기대감을 보고하였다.

### 화상상담의 효과에 대한 의문(전형적, 7)

참가자들은 화상상담이 과연 대면상담만큼의 상담 효과가 있을지에 대한 의구심을 표현했다. 구체적으로 대면상담만큼 내담자들이 자기개방을 할 수 있을지, 이미지로 상담자와 내담자가 만날 때 얼마나 진짜라는 느낌이 들지, 그리고 과연 화상상담이 대면상담을 대체할 수 있을지 등에 대해 염려하였다.

“이걸로 정말 대면상담을 대체할 수 있을까? 정말 (화상상담에서) 대면상담에서와 비슷한 일들이 일어나고 비슷한 효과가 있을까 이런 것들이 걱정이 되기 시작하더라고요.”

### 매체 사용에 대한 거부감(전형적, 6)

참가자들은 매체를 사용한 상담에 대한 낯설음과 거부감을 표현하였다. 기존의 대면상담의 익숙함에서 벗어나 컴퓨터, 웹캠, 화상상담 플랫폼(Zoom, doxy.me 등)을 사용하는 화상상담이라는 새로운 방식에 적응해야 한다는 사실에 대한 불편함과 거부함을 보고하였다.

“유용할 수도 있겠다는 생각이 먼저 들긴 했는데, 바로 뒤따라온 생각이 번거로울 수 있겠다. 왜냐면 한 번도 안 해봤으니까. 이렇게 세팅 설치를 하는 게 저도 익숙하지 않고, 내담자도 익숙하지 않을 것 같아서 되게 어색하겠더라고요.”

“화상상담에 대한 거부감이 되게 크다

는 걸 지난주에 느꼈어요. 뭐 때문에 거부감이 드는지 말하기가 어려운 것 같아요. 그냥 방식이 바뀌는 거에 대한 거부감이, 기존 방식이 바뀌는 거가 싫고 익숙한 게 좋은 것 같아요.”

#### **새로운 상담방식을 시도한다는 기대감(변동적, 4)**

참가자들은 화상상담에 대한 불안 뿐 아니라 화상상담이라는 새로운 상담방식을 시도하고 적응한다는 사실에 대한 기대감과 호기심을 표현했다. 또한 새로운 상담방식에 적응하는 과정에서 상담자의 역량이 향상될 것에 대한 기대감도 보고하였다.

“제 상담의 범위가 좀 더 넓어질 수도 있겠다는 생각이 드는 것 같아요. 미국에서는 화상상담을 벌써 활발하게 하고 있다고 하니, 한국도 언젠가는 이런 흐름을 타게 될 텐데 코로나 덕분에 저희도 그런 선진적인 문화를 들여다보는 것 같아서 그런 부분에 대한 기대가 있는 것 같고. 해보지 않은 새로운 것에 대한 기대감도 있는 것 같아요.”

#### **초심상담자로서 화상상담까지 적응해야 하는 걱정과 부담감(변동적, 3)**

참가자들은 초심상담자로서 대면상담에서도 걱정과 불안, 긴장을 느끼는데 이에 더해 화상상담에 적응해야 하는 것에 대한 부담과 불안, 그리고 배울 수 있는 자원의 부족에 대해서도 걱정하였다.

“일단 전 초심자니까 상담 자체에 대한 불안이 있고, 대면으로 하는 것도 아

직은 더 적응하고 익숙해지고 싶은데 제가 에너지를 들여야 하는 분야가 새로 생긴 느낌이 들어서(요). 대면상담은 제가 불안하면 책을 읽어 보거나 다른 상담소 선생님께 여쭙 보면서 그래 이럴 땐 이렇게 할까 시뮬레이션(도) 해볼 수 있는데, 화상은 너무 정보가 없고 정말 미지의 세계라는 생각이 드는 거예요.”

#### **화상상담 경험(화상상담 실시 후)**

참가자들의 화상상담 실시 후 화상상담 경험은 크게 ‘화상상담 초기 전환 과정에서의 어려움’과 ‘화상상담 적응 과정에서의 경험’의 두 영역으로 도출되었으며, 그 아래 7가지 하위영역과 20가지의 범주로 구분되었다. 분석 결과 도출된 영역 및 범주들은 표 4에 제시하였다.

#### **영역 1. 화상상담 초기 전환 과정에서의 어려움**

이 영역에서는 참가자들의 화상상담으로 전환하는 초기 과정에서의 어려움과 관련된 범주들이 도출되었다. 이 영역은 다시 3가지 하위영역인 ‘상담 환경에서의 어려움’, ‘상담 과정에서의 어려움’, ‘잘 모르는(익숙하지 않은) 상담방식 사용에 대한 상담자의 위축감’으로 구분되었으며, 각 하위영역에 대한 설명과 범주들은 다음과 같다.

##### **하위영역 1.1. 상담 환경에서의 어려움**

이 영역에서는 초심상담자가 화상상담 전환 시 경험한 상담환경과 관련된 어려움을 보고하였다. 참가자들은 화상상담 장비 사용이나 네트워크 문제로 인해 불편감을 경험했고, 일

표 4. 화상상담 경험(화상상담 실시 후)

영역	하위영역	범주	빈도
1.	화상상담 초기 전환 과정에서의 어려움		
	상담 환경에서의 어려움	- 기기 및 네트워크 문제로 인한 불편감 - 내담자의 안정적인 상담 공간 확보 어려움	전(8) 변(4)
	상담 과정에서의 어려움	- 비언어적 표현 파악의 한계 - 내담자에게 거리감을 느낌 - 내담자/상담자의 집중의 어려움 - 신체적 피로감	일(9) 일(9) 전(8) 변(3)
	잘 모르는(익숙하지 않은) 상담방식 사용에 대한 상담자의 위축감	- 상담 진행에서 자신감 결여와 타하는 마음 - 화상상담이 문제인지 내가 초심이라 어려움 운건지 헷갈림	일(9) 변(4)
2.	화상상담 적응 과정에서의 경험		
	화상상담에 적응하기 위한 노력	- 상담자 내담자 모두 집중시키고자 애씀 - 상담자 몸짓, 목소리가 더 크고 적극적으로 변함	전(5) 변(3)
	화상상담에 적응	- 기기와 플랫폼 사용과 조작에 익숙해짐 - 대면상담과 다르지 않다고 느낌 - 경험이 쌓이니 기술적인 문제에 덜 당황하게 됨	일(9) 전(7) 변(4)
	화상상담의 장점 인식	- 상담자의 정보(신체, 행동 등) 통제 가능하여 편안함 - 상담에 대한 접근성이 높아짐 - 내담자의 표정을 관찰할 수 있음 - 상담 시간 관리 및 활용이 용이함 - 내담자의 일상생활을 관찰할 수 있음	전(6) 전(5) 전(5) 변(4) 변(4)
	화상상담 적응 후에도 여전히 아쉬움	- 내담자의 감정이 올라올 때 만나고 싶었음 - 내담자의 실제 모습과 대면에서의 인상이 궁금함	전(6) 변(3)

주. 일 = 일반적, 전 = 전형적, 변 = 변동적.

부 참가자들은 내담자의 안정적인 상담 공간 확보 어려움을 보고하였다.

#### 기기 및 네트워크 문제로 인한 불편감(전형적, 8)

참가자들은 화상상담 진행 시 컴퓨터와 마우스 연결 불량, 무선인터넷 접속 불량 등의 기술적 문제들을 경험하였다.

“확실히 상담 센터 와이파이기가 좀 약하다 보니까 초반에는 캠 같은 것도 구비가 안 되어 있어서 노트북으로 해야 되는데 와이파이기가 안 터지니 배정 받은 방에서 할 수가 없고, 노트북을 들고 여기저기를 다니면서 화상상담을 해야 하는 상황이 있었거든요? 그때는 좀 많이 힘들었던 것 같아요.”

#### 내담자의 안정적인 상담 공간 확보 어려움(변동적, 4)

일부 참가자들은 화상상담 시 내담자 사정으로 안정적인 상담 공간 확보가 어려웠던 경험들을 보고하였다. 구체적으로 ‘가족이 있는 집에서 상담을 받기 불편함’, ‘학교 근로 후 독립된 공간 확보가 어려움’이 보고되었으며, 한 참가자는 내담자가 카페에서 친구와 함께 있을 때에도 상담에 접속하였음을 보고하였다.

“(화상상담을 하며) 놀란 점이 내담자들이 카페에서 접속하는 경우가 꽤 있더라고요. 심지어 옆에 친구가 있는 경우도 있었어요. 그런데 상담을 하려고 하더라고요. 그럴 때 좀 당황스러웠고요. 카페에 있는 경우에는 밖이고 집에서 멀리 떨어져 있으니 당장 독립된 공간을 구할

수도 없고 그래서 난감하더라고요.”

#### 하위영역 1.2. 상담 과정에서의 어려움

이 영역에서는 화상상담 전환 초기 상담 과정에서 경험한 다양한 어려움들과 관련된 범주가 도출되었다. 구체적으로 ‘비언어적 표현 파악의 한계’, ‘내담자에게서 느껴지는 거리감’, ‘내담자/상담자의 집중의 어려움’, ‘신체적 피로감’과 관련된 범주들이 도출되었다.

#### 비언어적 표현 파악의 한계(일반적, 9)

참가자들은 화상상담에서 내담자의 비언어적 정보나 정서적 표현 등이 부정확하게 전달되거나 누락됨을 경험하였다. 일부 참가자들은 내담자의 정서가 올라오더라도(눈물을 흘리는 등) 확인이 어려워 적절히 개입하기가 어려웠다고 보고하였다.

“축어록을 풀었는데 (내담자) 목소리가 되게 울먹이는 거예요. 그런데 다음 시간에 와서 그때 얘기하면서 울어서 힘들었다고 하는데 제가 되게 당황했거든요. 눈물이 나왔었냐고. 전 캐치를 못 했었어요. 울먹이는 건 알았는데 눈물을 흘린 건 몰라서, 제가 얘기를 못 했으니까 서운하지 않았나 했더니 당연히 아시는 줄 알았다고 해서 당황했던 적이 있어서(요). 확실히 그 느낌이 잘 전달이 안 되거나 싶었어요.”

#### 내담자에게 거리감을 느낌(일반적, 9)

참가자들은 내담자에게 거리감을 느꼈음을 보고하였다. 구체적으로 내담자 정서가 와닿지 않았고 정서적 접촉이 어려워 내담자에게 깊이 공감하기 어려웠음을 보고하였다.

“(내담자가 상담 중 울고 있는 상황에서) 내담자가 지금 앞에서 울고 있고 대화 속에서 뭔가 접촉되는 게 있어서 그 거에 대해 물어보고 다루긴 하지만 실제로 같은 공간에 있으면서 느끼는 거랑 화면상으로 보는 거랑 확실히 약간의 거리감이 느껴져서 그게 좀 아쉬웠던 것 같아요. 이야기를 하면서 내담자가 눈물을 흘릴 때, 나(상담자)도 같이 영향을 줬는데 그것을 좀 지켜본다, 관찰하듯이 있었던 것 같아요.”

#### **내담자/상담자의 집중의 어려움(전형적, 8)**

참가자들은 화상상담 전환 초기에 내담자와 상담자 모두 집중의 어려움을 겪었음을 보고하였다. 구체적으로 내담자의 주의 분산이나 집중의 어려움으로 ‘내담자가 상담 중 딴짓을 하는 걸 관찰함’, ‘화면 속 본인의 얼굴에 시선을 뺏김을 봄’ 등을 경험하였고, 일부 상담자들은 상담자 역시 컴퓨터 화면을 보며 집중력을 유지하기 어려웠음을 보고하였다.

“(내담자가 상담 중 딴 짓을 하는 걸 보고 집중을 못 함을 깨달았을 때) 상담소에 와서 제 앞에 앉아있는데 다른 생각을 하는 거야 뭐 그건 제 통제 밖이라 할 수 없지만 정말 다른 걸 하고 있는 느낌이라 약간 놀랐던 거 같아요. 그래서 오히려 (화상상담을) 실시하기 전에는 오리엔테이션(을) 하면 그렇게 할 내담자가 있을까 생각했는데 생기니까 약간 좀 당황스럽기도 하고. 놀랐고(요).”

“그리고 좀 어려운 건 제가 온전히 집중하려고 해도 저도 사람인지라 컴퓨터로 이렇게 화면을 보면서 집중력이 좀

떨어지는 게 어려운 거 같아요. 약간 내담자가 앞에 있으면 좀 더 집중이 잘 되는 거 같은 기분이 들고.”

#### **신체적 피로감(변동적, 3)**

일부 참가자들은 컴퓨터 화면을 장시간 고정된 자세로 바라보며 상담을 진행하기 때문에 대면상담과 달리 신체적 피로감(안구 건조, 몸의 뻣근함)을 경험했다고 보고했다.

“상담자의 건강에 대한 걱정이 큰 것 같아요. 대면상담을 했을 때는 괜찮았는데 비대면으로 하다보니까 컴퓨터 화면을 많이 봐야 해서 눈 상태가 안 좋아서 어제 안과를 갔다 왔거든요. 이게 단지 비대면(화상상담)때문이라고는 할 수 없지만 확실히 컴퓨터를 보는 시간이 늘고, 상담을 할 때 집중을 하다보면 눈을 깜빡이는 게 적어지거든요. (눈이) 많이 건조해진 것 같아가지고.”

#### **하위영역 1.3. 잘 모르는(익숙하지 않은) 상담방식 사용에 대한 상담자의 위축감**

이 영역에서는 화상상담 전환 초기 초심상담자들이 잘 모르고 낯선 상담방식에 적응하며 느낀 위축감과 관련된 경험들이 범주로도출되었다. 상담 진행 시 자신감이 떨어지며 자신이나 화상상담을 타하게 되거나, 상담 중 어려움이 화상상담 때문인지 초심상담자인 본인의 어려움인지 헷갈렸던 경험들이 보고되었다.

#### **상담 진행에서 자신감 결여와 타하는 마음(일반적, 9)**

참가자들은 내담자에게 자신감 있게 개입하



거나 진솔성(genuineness)을 발휘하기 어려웠음을 경험하였다. 내담자의 심기를 건드릴까 걱정되며 개입이 더 조심스러워졌고, 상담 중 어려움이 발생하면 스스로를 탓하거나 화상상담을 탓하게 된다고 보고했다.

“제가 반응을 하거나 개입을 할 때, 그렇지 않아도 이 관계가 매체로 인해서 조금 어색한데 더 내담자한테 맞추고 심기를 건드리지 말아야겠다. 관계가 쌓일 때까지는 조심해야지 했었던 거 같아요.”

“내담자가 상담소로 전화해서 상담에서 서운한 게 있었다고 한 일을 언급하며) 괜히 ‘아, 내가 대면이었으면 더 잘 파악했을 것들인데 내가 화상에서 놓치고 있었나?’ 이런 생각이 자연스럽게 들었던 것 같아요. 그래서 조금 더 불안하고, 무슨 일이 일어나면 약간 제 탓을 더 하게 되는 것 같아요. <중략> 사실 난 그런 게 아닌데 이게 전달이 안 됐나? 약간 화상으로 상담하는 것으로 탓을...”

#### 화상상담이 문제인지 내가 초심이라 어려운 건지 헷갈림(변동적, 4)

일부 참가자들은 화상으로 상담을 진행하며 상담이 어렵고 힘들 때 그 이유가 화상상담이 가지는 한계 때문인지 초심자인 자신의 역량 부족 때문인지 판단이 어려웠다고 보고하였다.

“화상으로 (상담을) 하고 슈퍼비전 받을 때마다 느꼈던 건, 뭔가 ‘여기서 좀 더 네가 깊게 공감해줬으면 어땠을까’라는 피드백을 받았을 때 ‘아 내가 아직 걸음으로만 느끼고 있구나.’ (였어요). 그런데 제가 초심자여서 그런 건지 아니면 화상

때문에 그런 건지 잘 모르겠어서 어려운 거 같아요.”

#### 영역 2. 화상상담 적용 과정에서의 경험

이 영역은 참가자들이 화상상담 적용 과정에서 경험한 내용들이 하위영역과 범주로 도출되었다. 상담자들이 화상상담에 적응하기 위해 노력하고, 화상상담에 적응되었음을 인식하고, 화상상담의 장점으로 알게 된 점들과 화상상담에 적응했으면서도 여전히 느끼는 아쉬움이 하위영역으로 도출되었다.

#### 하위영역 2.1. 화상상담에 적응하기 위한 노력

이 영역에서는 코로나19 확산으로 화상상담을 시작하며 겪은 불편과 어려움에 참가자들이 어떤 노력으로 대처했는지가 보고되었다. 참가자들은 상담 시 상담자(자신)과 내담자 모두 상담에 집중시키고자 애썼으며, 상담자의 몸짓과 목소리가 더 크고 적극적으로 변했음이 범주로 도출되었다.

#### 상담자 내담자 모두 집중시키고자 애씀(전형적, 5)

참가자들은 내담자의 비언어적/정서적 정보를 파악하고 내담자의 말과 행동에 집중하기 위해 애썼다고 보고하였다. 예를 들어, 한 참가자는 내담자가 상담에 집중하지 않는다고 느꼈을 때 내담자에게 솔직하게 상담자의 느낌을 전하고 무엇을 하는 중인지 직접 묻고 확인하는 과정을 거치기도 했다. 내담자를 상담에 집중시키는 것과 함께 상담자 자신도 내담자에게 집중하기 위해 화면에 있는 자신 모습에 종이를 붙이고 상담을 진행했다고 보고한 참가자도 있었다.

“내담자가 제 말을 잘 듣고 있는지, 집중을 하고 있는지 그게 걱정되는 순간들이 몇몇 있었던 것 같아요. 시선이 다른 데를 보고 있는 것 같고 폰을 보는 건지, 컴퓨터에서 다른 걸 보는지 신경이 쓰여서 처음에는 저도 집중이 안 되고 그랬었어요. 그거를 내담자에게 직접 얘기하고 물어보고 혹시 지금 뭐 다른 거 하고 있는지, 집중이 안 되는 느낌이 든다고 물어보니까 내담자가 사실 상담 내용을 적고 있었더라고요. 그런 게 파악이 되면서 저도 다시 안심을 하고, 같이 집중하고, 같이 가는 느낌으로 상담을 진행했던 적이 있었던 것 같아요.”

“소리가 끊기거나 잘 안 들리는 경우 제가 되물어본다거나 그런 게 좀 많았던 것 같고, <중략> 최대한 더 느끼려고 노력을 하는 거 같아요. ‘(내담자의) 아픔이 조금 더 강할 수도 있어’라는 자기 암시라고 해야 되나. 내담자가 생각하거나 표현하는 것이 내가 지금 느끼는 것보다 내담자가 느끼기에는 조금 더 클 수 있을 거라는 자기암시를 하는 데에서 (대면 상담과) 차이가 있는 거 같아요.”

### **상담자 몸짓, 목소리가 더 크고 적극적으로 변함(변동적, 3)**

참가자들은 화상상담에서 상담자의 목소리와 표정, 손짓 등이 대면상담에서보다 더 커졌다고 보고하였다. 참가자들은 대면상담보다 더 크게 말하게 되거나, 잘 듣기 위해 화면에 몸을 가까이 하는 등의 행동을 하게 되었다고 보고하였다. 한 참가자는 미세한 표정 변화는 화면으로 전달이 잘 되지 않는다고 느껴 대면상담보다 표정을 더 크게 짓게 된다

고 보고했다.

“표정이 제대로 전달이 안 될 것 같아서, 원래 (대면상담이었다면) 그냥 쳐다보고 있다면, 화상상담 때는 좀 더 제가 과하게 일부러 표현을 더 하는 게 있어요. 너무 미세한 거는 잘 전달이 안 될 것 같아가지고 약간 인상을 찌푸릴 거를 더 찌푸린다거나 이런 식으로 좀 더 반응을 더 하는 게 있어요.”

### **하위영역 2.2. 화상상담에 적용**

이 영역에서는 참가자들이 화상상담에 적응했다는 느낌과 관련된 범주가 도출되었다. 구체적으로 기기 사용 및 플랫폼 조작이 덜 부담스러워졌으며, 대면상담과 다르지 않다고 느끼게 되고, 문제가 생겨도 덜 당황하는 자신을 발견했다는 내용들이 보고되었다.

### **기기와 플랫폼 사용과 조작에 익숙해짐(일반적, 9)**

참가자들은 화상상담 전환 초기에 느낀 기기 및 네트워크 문제로 인한 불편감이 줄어들었음을 보고하였다. 초반에는 화상상담을 위해 기기를 세팅하는 등의 준비절차에 주의를 빼고 불안했으나 점차 이러한 절차에 익숙해지며 편안히 상담에 임하게 되었음을 보고하였다. 한 참가자는 화상상담을 시작할 때 버튼을 클릭하여 내담자를 상담실에 입장시키는 절차가 낯설고 부담스러웠으나 몇 주 후에는 초반의 부담감이 줄어들고 익숙해졌다고 보고하였다.

“그런데 시간이 가면서 좀 그런 준비 시간도 짧아졌고 어떻게 하면 되는지 아

니까 익숙해져서 1회기랑 6회기를 비교한다면 확실히 많이 편해졌죠. 편해진 원인은 저는 세팅의 문제인 거 같아요. 화상상담이라는 걸 새로 시작했을 때 주변 환경을 세팅하는 데 있어서 처음에는 다 새로운 거니까 이게 제대로 될까하는 그런 불안감이 있는데 이제 한두 번 해보면 이게 제대로 되고 안 되고를 아니까 그 다음부터는 그대로 똑같이 하면 되니까 그런 게 익숙해지고 편안한 그런 거요.”

“제가 화상상담 하기 전날에 진짜 불안했거든요. ‘상담도 못 하는데 그것도 화상으로 해야 돼. 어떡하지?’ 미지의 세계에 대한 걱정들이 있었는데요. <중략> 확실히 익숙해진 거는 제가 지금 쓰는 (화상상담) 프로그램상 내담자가 대기를 하고 저희가 call을 눌러야 되는 거잖아요. 대면상담은 제가 앉아 있으면 내담자가 시간 돼서 들어왔는데, 이걸 제가 눌러야 되는 거니까 약간의 부담이 있었는데 (부담이) 덜어진 것 같아요. 뭐 이렇게 만났지. 우리의 방식이 지금은 이래. 이런 식으로 된 것 같고요.”

#### 대면상담과 다르지 않다고 느낌(전형적, 7)

참가자들은 화상상담을 대면상담과 다르지 않게 느끼게 되었다고 보고하였다. 참가자들은 화상상담에서도 내담자와 친밀감을 느낄 수 있었고, 내담자들의 감정 개방이나 감정의 정화(카타르시스) 등을 경험할 수 있었으며 이를 통해 화상상담의 효과에 대한 의구심이 낮아졌다고 보고하였다.

“놀란 점은 화상으로 내담자를 만나도 친밀한 느낌이 든다는 거. 그래도 관계를

맺을 수 있고 같이 있는 느낌이 들었던 것 같아요. 상담을 하면서 약간의 거리감이 있었지만 그래도 기대했던 것보다 괜찮다는 게 놀라웠고, 생각보다 화상상담을 제가 좋아하고 있더라고요. 편했고. 그게 스스로도 좀 신기했고요.”

“내담자가 눈물을 보였는데, 저도 눈물이 날 정도로 그 감정들이 생생하게 전달되는 경험을 한번 한 적이 있어요. 그 한 번이 저에게 크게 다가왔던 것 같고 놀라웠던 거 같아요. 감정이 전달될 수 있구나. 화상이라고 해서 전달이 안 되는 건 아니라는 걸 깨달았던 거 같아요.”

#### 경험이 쌓이니 기술적인 문제에 덜 당황하게 됨(변동적, 4)

참가자들은 화상상담에 익숙해지며 기술적인 문제에 덜 당황하게 되었다고 보고했다. 구체적으로 네트워크 접속의 불안정이나 상담 중 끊김 현상 등을 경험하고 대처하면서 자신감도 늘고, 긴장도 점차 덜하게 되었다고 보고하였다.

“상담소 와이파이기가 안 좋을 때도 있고, 내담자 와이파이기가 안 좋을 때도 있고. 그래서 제 말이 안 들리는 거나 물어보면서 시간을 벌다 보면 와이파이기가 좀 원활해질 때도 있고. 만약에 계속 와이파이기가 원활하지 않으면 전화하는 것도 경험이 많이 쌓이면서 그런 상황들이 덜 당황스러웠던 것 같아요.”

#### 하위영역 2.3. 화상상담의 장점 인식

이 영역에서는 참가자들이 화상상담에서 느낀 긍정적인 부분들이 보고되었다. 구체적으로

로 화면에 상반신만 노출되기 때문에 덜 부담스럽고, 상담 시간 관리가 용이하며, 마스크를 쓰지 않은 내담자의 얼굴을 보고 표정을 관찰할 수 있는 장점을 인식하는 등의 내용이 범주로 도출되었다.

**상담자의 정보(신체, 행동 등) 통제 가능하여 편안함(전형적, 6)**

참가자들은 화상상담에서는 화면에 상담자의 전신이 노출되지 않아 긴장이 덜하고 편안했다고 보고했다. 구체적으로 상담 중 필기가 편하고, 자세를 반듯하게 하지 않아도 되는 점 등이 편안했다고 보고했다. 한 참가자는 상담이 끝나고 바로 상담실에서 휴식과 이완을 할 수 있어 좋았다고 보고했다.

“필기를 할 때 너무 종이만 쳐다보고 있는 게 아닐까 대면상담 때는 약간 긴장해 있었다고 해야 되나. 화상 할 때도 종이만 쳐다보진 않는데 훨씬 쓰는 게 더 편한 것 같아요. (대면상담에서는) 손이 계속 움직이는 거를 내담자들이 가끔 쳐다볼 때도 있거든요. 화상에서는 보이는 데 빼고는 상담하는 장소를 깨끗하게 안 치워도 돼가지고. (자료를) 옆에다가 놓고 장소를 사용하는 면이 좀 편한 거?”

“좀 뭐 좋은 점이라고 하면은 편리함? 그러니까 상담의 시작과 끝이 좀 더 명확하고, 딱 끝나마자 좀 더 독립된 공간에 있다는 느낌 때문에... 예를 들면 저도 제 전신이 다 보이는 건 아니잖아요. 얼굴만 보이고 남한테 안 보이는 부분이 많으니까 그런 부분에 있어서는 긴장이 덜 되는 거 같아요.”

**상담에 대한 접근성이 높아짐(전형적, 5)**

참가자들은 화상상담에서 내담자의 상담 접근성이 높아짐을 긍정적으로 인식하였다. 구체적으로 내담자가 상담소와 먼 지역에 거주하거나 시험공부 등으로 잦은 이동이 어려운 경우에도 시간과 장소에 구애받지 않고 상담을 받을 수 있음을 화상상담의 장점으로 보고하였다.

“예를 들어서 지금 제 내담자도 집이 센터랑 너무 멀어가지고. 코로나에 대한 걱정은 없는데 집이 너무 멀어서 화상으로 하고 있는 내담자도 있거든요. 그런 내담자의 경우는 지리적 위치에 상담을 못 받을 수도 있던 건데 화상(상담)을 받을 수 있는 거니까 (화상상담의 편리함을) 여러 곳에 활용할 수 있지 않을까 하는 생각이 들었던 거 같아요.”

**내담자의 표정을 관찰할 수 있음(전형적, 5)**

참가자들은 내담자의 얼굴을 보고 표정을 관찰할 수 있는 점을 긍정적으로 보고하였다. 코로나19 감염 위험으로 대면상담 시 마스크를 써야 하기 때문에 관찰이 어려운 내담자의 얼굴과 표정을 화상에서 볼 수 있는 것을 긍정적으로 보고했다.

“코로나 때문에 마스크를 쓰고 상담을 했거든요. <중략> 그때 표정이 안 보니까 눈만 보여서 정보가 한정적이었는데 오히려 얼굴 표정을 볼 수 있다는 면에서는 마스크 쓴 대면보다는 마스크 안 쓴 화상상담이 더 좋았다고 느껴졌고요.”

#### 상담 시간 관리 및 활용이 용이함(변동적, 4)

참가자들은 화상상담이 대면상담에 비해 상담 시간 관리가 용이하다고 보고했다. 구체적으로 참가자들은 화상상담이 대면상담에 비해 상담 시작과 종료 시간을 준수하기가 편리하고, 내담자의 지각이나 당일 취소도 줄일 수 있었다고 보고했다.

“내담자가 (상담을) 까먹었을 때 바로 오는 거 말고 제가 ‘5분 뒤에 바로 접속 할게요.’ 이렇게 연락이 와서 바로 한 적도 있거든요. 그래서 no show(당일 취소) 방지. 그런 것도 좋았고.”

#### 내담자의 일상생활을 관찰할 수 있음(변동적, 4)

참가자들은 대면상담에서는 알지 못했을 내담자의 일상생활 시 정보를 알게 된 점을 긍정적으로 보고했다. 구체적으로 내담자가 어떻게 가족과 소통하는지를 화상상담 중 우연히 보게 되거나 내담자가 집에서 어떤 옷차림으로 생활하는지, 내담자의 방은 어떤지 등 내담자와 관련된 정보가 상담에 도움이 되었다고 보고하였다.

“좋았던 거는 상담소에 왔다면 몰랐을 부분들인데, 같이 사는 가족들에 대한 불만이 갑자기 상담하는 환경 안에서 일어난 때가 있었어요. 할머니가 상담하는데 갑자기 들어왔다거나, 내담자의 화가 촉발이 되고 그러면 사실 그때 딱 즉시 일 어났기 때문에 얘기해 볼 수 있는 것들인데 상담소에 왔다면 나중에 알았을 수도 있는 거고. 저는 ‘되게 잘 됐다. 얘기해 볼 수 있겠다.’ 이렇게 생각했는데 내

담자들이 더 당황해하는 것 같아요. 자기가 상담하는 거를 안 말한다거나. 대부분의 집안이 노크를 안 하더라고요. 노크를 안 한다는 것에서부터 (상담에서) 할 얘기가 많아지고. 그런 것 같았어요.”

#### 하위영역 2.4. 화상상담 적용 후에도 여전히 아쉬움

이 영역에서는 참가자들의 화상상담에 대한 아쉬움과 관련된 범주들이 도출되었다. 참가자들은 전반적으로 내담자의 감정이 올라올 때 실제로 같이 있지 못하는 것을 안타까워했고, 일부 참가자들은 내담자의 실제 모습을 볼 수 없는 점을 아쉬움으로 꼽았다.

#### 내담자의 감정이 올라올 때 만나고 싶었음(전형적, 6)

참가자들은 화상상담 중 내담자의 감정이 올라오는 순간들에 같은 공간에 있지 못해 아쉬웠다고 보고했다. 강렬한 감정(눈물, 말을 잃게 될 정도의 침묵 등)을 느끼는 내담자를 바라보며 더 가깝게 위로나 공감을 전달할 수 없어 안타까웠다고 보고하였고, 참가자들은 이런 상황에서 내담자들을 직접 만나고 싶다고 보고하였다.

“내담자가 상담 진행하다가 한 회에서는 엄청 많이 울기 시작했는데 옆에 휴지가 없어서 손으로 막 이렇게 콧물 눈물 닦고 있었거든요. <중략>(내담자가) ‘잠깐만요’ 이라고 휴지를 가지러 갔어요. 그래도 상담실에는 휴지가 늘 비치기 되어있으니까 건네주면서 그 마음을 같이 할 수 있었을 것 같은데 화상상담이다 보니 휴지를 가지러 가는데도 맥이 끊기

고, 그게 인상 깊으면서도 대면상담이었으면 좋았을 걸 그런 생각이 있었던 거 같아요.”

### 내담자의 실제 모습과 대면에서의 인상이 궁금함(변동적, 3)

참가자들은 내담자와 실제 만났을 때의 모습과 느낌이 궁금하고, 대면 시 알 수 있는 전체적 인상을 파악하고 싶다고 보고하였다. 또한, 일부 참가자는 내담자를 직접 만나보고 싶음을 보고하였다.

“사실 (내담자의) 윗부분[상체]만 보니까 뭐 어떤 친구인지 실제로 만나는 느낌이 다를 수도 있어서 그게 좀 궁금하기도 하고. 그런 점들이 차이가 좀 있었던 것 같아요. 내담자를 좀 더 전체적으로 제가 그릴 수 있는지 아니면 단순히 언어적인 부분에만 집중해서 그릴 수 있는지.”

## 논 의

본 연구에서는 초심상담자들의 화상상담 실시 전후의 화상상담에 대한 인식과 경험을 탐색하고자 하였다. 이를 위해 대학상담센터에서 수련 중인 상담 경력 3년 이하의 초심상담자 10명을 대상으로 각 2회씩 반구조화된 면접을 진행한 뒤 해당 자료를 합의적 질적 연구 방법으로 분석하였다. 본 연구의 주요 결과 및 그에 따른 초심상담자의 화상상담 적용경험과 수련기관에 대한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 화상상담 실시 전 수련생들의 화상상

담에 대한 사전인식에서는 화상상담이 매체상담이라 가지는 한계(네트워크 오류, 음성 및 화면 전송 지연)에 대한 염려가 일반적인 반응으로 나타났으며 화상상담의 효과성에 대한 의문도 전형적인 반응으로 보고되었다. 참가자들은 ‘기기 사용 및 장소 확보에서의 문제’와 ‘정보 보호/보안에 대한 우려’, 상담 과정 시 발생할 수 있는 ‘비언어적 정보의 부족’과 ‘집중력 저하’, ‘정서적 거리감’에 대해 걱정하였고, ‘위기 및 돌발 상황 시 대처의 어려움(변동적)’까지 상담 진행 과정에서 일어날 수 있는 다양한 부정적 영향들을 예상하였다. 대면상담이 아닌 “새로운” 상담방식에 대한 기대와 염려’에 있어서도 ‘새로운 방식 시도에 대한 기대감(변동적)’을 보이기는 했으나, ‘화상상담의 효과에 대한 의문’, ‘매체 사용에 대한 거부감’과 같은 의구심과 거부감을 전형적인 반응으로 보고하였다.

본 연구 결과는 선행연구들과 일관성을 갖는다. 서미아와 김지선(2020)의 연구에서 상담자들은 화상상담에 대한 거부감과 불안을 보고하였고, 해외에서도 화상상담을 실시하지 않는 상담자들은 화상상담의 유용성은 인정하나 화상상담에 대한 여러가지 우려(기술적 문제, 라포 형성의 어려움, 사생활 보호 및 보안 문제)로 인해 화상상담을 제공하지 않는다고 보고했다(Perry, Gold, & Shearer, 2020). 특히 화상상담의 정보보호 및 보안 문제는 초심상담자가 개인 차원에서 대처하기 어려운 영역이므로 수련기관 차원에서 제도적으로 상담자와 내담자 보호 지침을 마련하고 화상상담 수련 시 이에 대한 중요성과 내담자와의 소통 방법 등을 미리 교육할 필요가 있다(Baier & Danzo, 2021). 더불어 본 연구의 한 참가자는 ‘수련기관에서 동료 상담자들과 화상상담에 대한 다

양한 생각을 나누며 화상상담에 대한 새로운 시각을 갖게 되었음'을 보고하였다. 이러한 의견을 고려할 때, 수련기관에서는 수련생들의 화상상담에 대한 부정적 인식과 우려를 환기시킬 수 있도록 지침제공과 함께 수련생들이 다양한 의견을 나눌 수 있는 시간을 확보할 필요가 있다.

둘째, 참가자들은 화상상담으로의 전환 과정에서 '비언어적 표현 파악의 한계', '내담자에 대한 거리감', '집중의 어려움'을 일반적이거나 전형적인 반응으로 보고하였고, 일부 참가자들은 '안정적인 상담 공간 확보의 어려움(변동적)'을 보고하였다. 상담자들은 내담자의 말과 표정뿐 아니라 침묵이나 긴장된 몸치럼 내담자의 비언어적 신호를 민감하게 관찰하고 알아차리길 요구받으나, 화상상담에서는 내담자의 체취나 동공 팽창, 눈맞춤, 몸짓 등을 파악하는 데 제한이 따른다(Yuen, Coetter, Hervert, & Forman, 2012). 본 연구의 참가자들도 화상상담에서 주의집중과 경청의 어려움, 신체적·정신적 피로감 및 내담자와의 심리적 거리감을 경험하였다. 또한 화상상담 실시 전 '내담자의 상담 공간 확보의 어려움'을 예상하였듯, 실제로 일부 참가자들은 개인 공간 마련이 어려워 상담을 포기하는 내담자를 경험하였다. 한 참가자는 '내담자가 카페에서 친구를 옆에 두고 상담에 접속하여 놀랐으나 어떻게 대처해야 할지 숙지가 되지 않아 당황함'과 같이 물리적 환경 문제가 아닌 내담자의 안정적인 화상상담 공간의 필요성에 대한 인식 부족과 상담자로서 대처 능력 부족을 경험하였다. 이는 서미아와 김지선(2020)의 연구에서 상담자들이 내담자가 버스, 지하철, 주차장 등에서 화상상담에 접속했을 때 통제되지 않는 상황에 따른 무력감을 보고한 것과도 일치

한다.

미국심리학회(American Psychological Association: APA) 화상상담 윤리 지침(2013)에서는 화상상담 시 상담자 및 내담자를 위해 기술적 어려움을 최소한으로 할 수 있도록 적절한 상담 환경을 제공해야 함을 주요 원칙으로 제시하고 있다. 초심상담자들은 수련기관에서 물리적, 체계적으로 안정적인 수련환경을 제공받지 못할 경우 막막함과 불안감, 혼란을 경험할 수 있다(허다연, 김예은, 이선영, 허자영, 2020). 따라서 수련기관에서는 상담수련생들의 비언어적 정보 제한으로 인한 어려움을 최소화하기 위해 화상상담 시설 및 장비(상담실 방음, 유선인터넷, 고성능 웹캠과 마이크 등)를 구축하고 유지, 관리를 위한 예산과 인력을 투입할 필요가 있다. 더불어 물리적 요소(기기 및 장비)와 함께 내담자가 상담에 적절한 환경을 스스로 조성할 수 있도록 '안정적인 화상상담 환경 구축의 필요성'을 포함한 내담자용 화상상담 안내 지침을 마련하여 상담수련생과 내담자들이 숙지하도록 도울 필요가 있다.

셋째, 화상상담 전환과정에서 참가자들은 상담자가 화상상담 세팅에 익숙하지 않은 상태에서 상담 중 어려움이 발생하면 스스로를 탓하거나 화상상담을 탓하게 된다(일반적)고 보고하였다. 참가자들은 화상상담 장면에서 '대면이었으면 좀 더 상담을 괜찮게 할 수 있었을 텐데 화상상담에서는 그러지 못했다'와 같이 화상상담을 탓하게 되거나 내담자가 상담에 대한 불만을 보고할 때 초심상담자로서 상담 능력의 문제인지 상담자와 내담자 모두 화상상담에 익숙하지 않아 발생하는 문제인지를 구분하기 어려웠다고 보고하였다. 이는 초심상담자일수록 상담에서의 문제를 자신의 문

제로 연결시키는 경향이 강하다는 선행연구들의 결과와 일관된다(김명자, 김지연, 2020; 김진숙, 2001). 김길문과 정남운(2004)의 연구에서도 내담자가 비협조적인 반응이나 상담에 대한 불만을 보고할 때 초심상담자의 경우 상담자 자신의 능력에 대한 회의, 분노와 같은 부정적 감정을 경험한다고 보고했다. 따라서 상담자로서의 효능감이 낮은 초심상담자에게 화상상담이라는 새로운 상담 세팅까지 적용해야 하는 상황은 상담에 대한 이들의 불안과 스트레스를 가중시키는 요인이 될 수 있다.

선행연구들은 상담자의 불안은 내담자와의 상담관계나 상담 성과, 공감에 있어서도 부정적인 영향을 미친다고 보고하고 있다(이형주, 최해림, 2010; 홍수현, 최해림, 2001). 초심상담자로서의 수행불안은 상담자가 이미 가지고 있는 상담 기술 구사를 방해하며(Hill & Corbett, 1993), 초심상담자의 상태불안은 정서적 소모 및 소진에도 영향을 미친다(김양선, 신호정, 2017). 따라서, 수련기관에서는 화상상담 교육 시 화상상담에서 겪게 되는 어려움을 개인 요인으로만 귀인하지 않도록 적극적인 지지를 제공할 필요가 있다. 상담자 발달 관점에서, 초심상담자들은 발달 단계상 불안이 높고 슈퍼바이저에 대한 의존도가 높으며 슈퍼바이저의 지지가 필요하다(김진숙, 2001). 슈퍼바이저로부터 적절한 지지를 받는 초심상담자일수록 정서적 소모를 덜 경험하며, 슈퍼바이저가 초심상담자를 지지하고 허용해줄 때 수련생의 만족도도 높아진다(김양선, 신호정, 2017). 따라서 수련기관 혹은 슈퍼바이저는 화상상담 시 경험하는 초심상담자의 불안을 타당화하여 불안 수준을 낮추도록 돕고, 화상상담으로 인한 어려움과 상담자 요인을 구분하도록 도와 수련생들의 자책이나 효능감 저하

를 예방하는 것이 필요할 것으로 보인다.

넷째, 화상상담에 적응해 가면서 참가자들은 어려움이 있을 때 적극적으로 내담자를 이해하려고 애쓰며 화상상담의 장점을 발견하였고, 돌발 상황에서의 대처 능력 역시 향상됨을 보고하였다. 이는 선행연구들과도 일치하는 결과로, 김길문과 정남운(2004)의 연구에서 상담 회기 중에 겪은 어려움을 긍정적인 결과로 이어나간 초심상담자들의 경우, 내담자를 더 이해하려고 노력하며 대처전략을 모색하였고, 외적으로도 슈퍼비전, 교육분석, 다른 상담자와의 의논 등 문제 해결을 위해 다양한 노력을 한 것으로 보고되었다. 상담자의 전문성 발달 과정에 대한 고유희와 박성현(2014)의 연구에서도 상담자들은 자신의 자질 측면에서 부족감을 느끼거나 상담실패에서 무능감을 경험하며 회의에 빠지는 등 상담자로서 불안과 혼란을 느끼더라도, 이러한 불편함과 좌절을 수용하고 버티어내며 상담을 지속하기 위해 새로운 시도를 하였을 때 상담자로서 내공을 기르고 성숙할 수 있었다고 보고했다.

본 연구 결과 역시 화상상담 전환 초기의 영역과 범주들은 상담 환경과 진행 과정 및 화상상담 전반에 대한 어려움들이 주로 보고되었으나 화상상담 적응 과정에서는 ‘기기와 플랫폼 사용과 조작에 익숙해짐’, ‘대면상담과 다르지 않음’을 느끼며 화상상담 시작 전에 했던 걱정들이 대부분 개선되거나 극복되었고, ‘상담 시간 관리 및 활용의 용이함’처럼 화상상담의 장점도 나타나게 되었다. 이러한 변화는 초기 전환과정에서의 힘들과 어려움을 피하지 않고 내담자에게 더욱 집중하려고 애쓰고, 상담자의 상담 태도(목소리 키우기)를 변화시키며 문제 해결에 적극성을 갖는 ‘화상상담에 적응하기 위한 노력’을 통해 확인되었다.



실제 상담 효과면에서도 화상상담이 대면상담보다 효과가 적지 않음이 보고되기에(Day & Schneider, 2002), 수련기관에서는 수련생들이 화상상담을 대면상담의 보조도구가 아닌 고유의 특수성을 갖는 상담 방식으로 인식하도록 도와 수련생들의 화상상담에 대한 동기를 높이고, 수련생들의 화상상담 시 위기 대처 능력 신장을 위한 상황별 대처 프로토콜 개발과 함께 효능감 향상을 위한 교육을 제공할 필요가 있다.

다섯째, 참가자들은 화상상담 적응 후에도 내담자와의 대면상담을 통한 정서적 교류의 필요를 느꼈고, 내담자를 실제로 만나고 싶어 하였다. Erskine, Moursund와 Trautmann(2011)는 인간은 다른 사람과 접촉하기 위해 노력하고, 관계 욕구는 충족되지 않을수록 더욱 격렬해지며 일종의 공허감, 갈망, 외로움 등으로 경험될 수 있다고 설명했다. 영역이나 범주도 출되지는 못했으나, 일부 참가자들은 ‘대면 상담에 대한 그리움’을 보고하며 내담자를 실제로 만나 상담 관계의 상호성을 확인하고 싶어 하였다. 한 참가자는 ‘한 주 한 주 지날수록 계속 내담자를 실제로 만나고 싶고, 보고 싶다’며 화상상담을 할수록 대면상담이 더스럽고 만남의 욕구가 채워지지 않음을 보고하였다. 이러한 상담자들의 욕구와 유사하게 대학생 내담자들 역시 비대면상담에서 상담자와 내담자가 같은 공간에서 상호작용 하지 않는 것에 대한 아쉬움을 보고하였다(김은하, 이은설, 조예지, 2021). 따라서 수련기관에서는 화상상담 시 상담자들이 갖는 대면상담에 대한 욕구를 존중하고, 화상상담에서의 한계를 개인의 아쉬움으로만 여기기보다는 내담자와 이를 함께 나누도록 격려하여 상담관계 촉진을 도울 필요가 있다.

본 연구 결과에 근거한 수련기관에 대한 제언은 다음과 같다. 첫째, 상담수련기관은 초심상담자인 상담수련생들에게 화상상담의 특징, 장/단점, 대면상담과의 차이점에 대한 정보를 사전에 제공하여 화상상담에 대한 친숙함과 개방성을 높일 필요가 있다. 둘째, 화상상담 시 상담자의 원활한 상담 수행과 상담자 안전을 보장할 수 있는 물리적·제도적 화상상담 기반 구축을 공고히 하여야 할 것이다. 가능하다면 국내 실정에 맞는 윤리적 화상상담 지침과 상담자와 내담자의 화상상담 준비를 위한 안내 지침을 마련할 필요가 있다. 셋째, 슈퍼비전 시 화상상담 수행에 있어 상담자의 불안을 타당화하고, 대면상담에 대한 아쉬움을 충분히 지지하여야 할 것이다. 마지막으로, 상담수련기관은 구성원들(수련생 동료, 기관 관계자 등)이 화상상담에 대한 기대와 염려, 대면상담에 대한 아쉬움 등을 활발히 나눌 수 있는 분위기를 조성할 필요가 있다. 수련 환경은 물리적 환경 외에 문화, 관계, 커리큘럼 등을 모두 포함하며, 지지적인 상급자, 동료, 기관에서의 공동체 의식과 소속감은 초심상담자 발달에 중요한 요소들이다(허다연 등, 2020). 따라서 화상상담 수련 시 상담수련생들이 구성원들과의 정기적인 모임을 통해 서로를 지지자원으로 활용할 수 있도록 돕고, 돌발 상황에 대한 각자의 대처 방법을 공유하는 시간을 마련할 필요가 있다. 위의 요소들을 수련에 적절히 반영한다면 초심상담자의 전문성 신장과 더불어 그 효과가 내담자의 정신건강 증진에까지 이어질 것으로 판단된다.

본 연구의 제한점과 후속 연구를 위한 제언은 다음과 같다. 첫째, 참가자들의 소속기관이 동일하여 연구결과 일반화에 한계가 있다. 대학상담수련기관에서 상담수련이 많이 이루어

지기는 하지만 청소년센터, 사설 상담센터에서도 상담수련 및 화상상담이 실시되고 있다. 따라서 추후 연구에서는 지방 소재 대학이나 다른 유형의 상담수련기관의 화상상담 수련 경험에 관한 연구를 진행할 필요가 있다. 둘째, 화상상담에 대한 어려움, 적응에 대한 경험이 주로 화상상담 초기에 해당하는 4-7주 즈음의 경험 위주라는 것이다. 장기상담에서의 상담자 역동, 화상상담 매체에 대한 적응도 등이 달라질 수 있기에 장기로 화상상담을 수행했을 때의 상담자의 경험을 연구할 필요가 있다. 셋째, 본 연구는 화상상담 수련 시 도움이 될 수 있는 교육이나 조치에 대하여 더 세밀하게 묻고 탐색하지 못하였다. 이에 본 연구 결과에 근거하여 화상상담 수련 시의 필요 요소, 상담자 어려움 극복의 과정을 구체적으로 밝히기 위한 후속 연구가 진행될 필요가 있다.

### 참고문헌

- 고대곤, 남윤희 (2007). 화상교육 시스템을 이용한 사이버 집단 상담의 효과 분석. *한국콘텐츠학회논문지*, 7(4), 213-223.
- 고윤희, 박성현 (2014). 상담자의 전문성 발달 과정에 대한 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 26(4), 805-839.
- 교육부 (2020. 10. 22). 대학 비대면 교육 긴급 지원사업 지원 대학 237개교 확정. <https://www.moe.go.kr/boardCnts/view.do?boardID=294&lev=0&statusYN=W&s=moe&m=0204&opType=N&boardSeq=82353> 에서 검색.
- 김길문, 정남운 (2004). 초보 상담자가 상담 회기 내에 경험한 어려움과 대처 과정 질적 분석. *한국상담심리학회지: 상담 및 심리치료*, 16(1), 1-20.
- 김동일, 이정인, 김기현, 유 훈 (2021). 코로나 일상(With COVID-19) 시대 대학학생상담기관의 기능과 역할: 비대면 기반 학생상담센터 운영 사례를 중심으로. *상담학연구: 사례 및 실제*, 6(1), 47-63.
- 김명자, 김지연 (2020). 초보상담자가 상담수련 과정에서 경험하는 어려움에 대한 인식. *학습자중심교과교육학회지*, 20(9), 325-353.
- 김양선, 신호정 (2017). 초심상담자의 상태불안과 심리적 소진의 관계: 인지적 정서조절과 슈퍼바이저 지지가 미치는 영향. *재활심리연구*, 24(3), 541-560.
- 김은하, 이은설, 조예지 (2021). 대학상담센터 내담자들의 비대면 심리상담 경험에 대한 질적 연구. *상담학연구*, 22(2), 85-110.
- 김지연, 한나리, 이동귀 (2009). 초심상담자와 상담전문가가 겪는 어려움과 극복방안에 대한 개념도 연구. *상담학연구*, 10(2), 769-792.
- 김진숙 (2001). 상담자발달모형과 청소년상담자발달연구의 필요성. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 13(3), 19-37.
- 노성동 (2020). 코로나 19사태로 인한 대학생들의 심리적 영향과 극복요인. *신학과 실천*, 72, 331-356.
- 보건복지부 (2021. 5. 6.). 2021년 1분기 코로나 19 국민 정신건강 실태조사 결과 발표. <https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=213602&topic=> 에서 검색.
- 서미아, 김지선 (2020). 가족상담사의 비대면 화상 상담 경험에 관한 연구: 포커스 그룹 인터뷰를 활용하여. *가족과 가족치료*,

- 28(4), 451-470.
- 이동임 (2016). 소년수형자에 대한 화상상담 필요성에 관한 연구. *교정연구*, 26(4), 21-50.
- 이동훈, 김주연, 김진주 (2015). 온라인 심리치료의 가능성과 한계에 대한 탐색적 연구. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 27(3), 543-582.
- 이수정, 변유나, 김덕혜, 김영신, 연규진 (2021). 대학생들의 화상상담에 대한 태도 및 인식에 대한 탐색적 연구. *상담심리교육복지*, 8(4), 119-141.
- 이형주, 최해림 (2010). 상담자의 공감, 상태-특성불안, 완벽주의 부정적 결과가 심리적 소진에 미치는 영향. *인간이해*, 31(1), 29-45.
- 최 설, 김미리혜 (2021). 코로나 시대의 건강 심리 서비스: 원격 심리치료의 효과와 이슈. *한국심리학회지: 건강*, 26(1), 1-20.
- 최원빈 (2021). 화상상담에서 상담자가 경험하는 작업동맹에 대한 질적연구. 건국대학교 석사학위논문.
- 한국건강증진개발원 (2021. 11. 9.). 코로나19 이후 대학생 음주현황조사 결과 발표. <https://www.khealth.or.kr/board/view?linkId=1003293&menuId=MEN U00907> 에서 검색.
- 허다연, 김예은, 이선영, 허자영 (2020). 초심상담자 발달에 영향을 미치는 수련기관의 환경적 요인에 대한 연구: 대학상담 기관을 중심으로. *인간이해*, 41(2), 85-113.
- 홍수현, 최해림 (2001). 상담초기단계에서 상담자의 자기효능감 및 상태불안이 상담협력 관계에 미치는 영향. *한국심리학회지: 상담 및 심리치료*, 13(1), 31-49.
- American Psychological Association. (2013). Guidelines for the practice of telepsychology. *American Psychologist*, 68(9), 791-800.
- Association of Psychology Postdoctoral and Internship Centers. (2020). APPIC board of directors: COVID-19 statement #2. retrieved from <https://www.appic.org/News-Articles/ArtMID/1931/ArticleID/7/APPIC-Board-of-Directors-COVID-19>.
- Backhaus, A., Agha, Z., Maglione, M. L., Repp, A., Ross, B., Zuest, D., Rice-Thorp, N. M., Lohr, J., & Thorp, S. R. (2012). Video conferencing psychotherapy: A systematic review. *Psychological Services*, 9(2), 111-131.
- Baier, A. L., & Danzo, S. (2021). Moving toward a new era of telepsychology in university training clinics: Considerations and curricula recommendations. *Training and Education in Professional Psychology*, 15(4), 259-266.
- Bekes, V., & Aafjes-van Doorn, K. (2020). Psychotherapists' attitudes toward online therapy during the COVID-19 pandemic. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 238-247.
- Czeisler, M. E., Lan, R. I., Petrosky, E. Wiley, J. F., Christensen, A., Njai, R., Weaver, M. D., Robbins, R., Facer-Childs, E. R., Barger, L. K., Czeisler, C. A., Howard, M. E., & Rajaratnam, S. (2020). Mental health, substance use, and suicidal ideation during the COVID-19 pandemic-United states, Jun 24-30, 2020. *Centers for Disease Control and Prevention Morbidity and Mortality Weekly Report(MMWR)*, 69(32), 1049-1057.

- Day, S. X., & Schneider, P. L. (2002). Psychotherapy using distance technology: A comparison of face-to-face, video, and audio treatment. *Journal of Counseling Psychology, 49*(4), 499-503.
- Dodge, J. (1982). Reducing supervisee anxiety: A cognitive-behavioral approach. *Counselor Education and Supervision, 22*(1), 55-60.
- Erskine, R. G., Moursund, J. P., & Trautmann, R. L. (2011). 공감 그 이상을 추구하며: 진정한 만남을 통한 상담(김병석, 서은경, 이연미, 고은영, 고경희, 김수영, 유순덕, 조중신 역). 서울: 학지사. (원저는 1999년 출판).
- Garcia, K. M., Nanavaty, N., Nouzovsky, A., Primm, K. M., McCord, C. E., & Garney, W. R. (2021). Rapid transition to telepsychology: Health service psychology trainee responses amidst a global Covid-19 crisis from an ecological perspective. *Training and Education in Professional Psychology, 16*(1), 87-94.
- Gollings, E. K., & Paxton, S. J. (2006). Comparison of Internet and face-to-face delivery of a group body Image and disordered eating intervention for women: A pilot study. *Eating Disorders, 14*(1), 1-15.
- Hill, C. E. (2016). 합의적 질적 연구: 사회과학 현상 탐구의 실질적 접근 (주은선 역). 서울: 학지사. (원저는 2012년에 출판).
- Hill, C. E., & Corbett, M. M. (1993). A perspective on the history of process and outcome research in counseling psychology. *Journal of Counseling Psychology, 40*(1), 3-24.
- Newman, M. G. (2004). Technology in psychotherapy: An introduction. *Journal of Clinical Psychology, 60*(2), 141-145.
- Perry, K., Gold, S., & Shearer, E. H. (2020). Identifying and addressing mental health providers' perceived barrier to clinical video telehealth utilization. *Journal of Clinical Psychology, 76*(6), 1125-1134.
- Roesler, C. (2017). Tele-analysis: The use of media technology in psychotherapy and its impact on the therapeutic relationship. *Journal of Analytical Psychology, 62*(3), 372-394.
- Simpson, S. (2009). Psychotherapy via video conferencing: A review. *British Journal of Guidance & Counselling, 37*(3), 271-286.
- Simpson, S., & Reid, C. L. (2014). Therapeutic alliance in video conferencing psychotherapy: A review. *The Australian Journal of Rural Health, 22*(6), 280-299.
- Skovholt, T. M. (2003). 건강한 상담자만이 남을 도울 수 있다(유성경, 유정이, 이윤주, 김성경 역). 서울: 학지사. (원저는 2001년에 출판).
- Spence, S. H., Holmes, J. M., March, S., & Lipp, O. V. (2006). The feasibility and outcome of clinic plus internet delivery of cognitive-behavior therapy for childhood anxiety. *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 74*(3), 614-621.
- Shah, S. M. A., Mohammad, D., Qureshi, M. F. H., Abbas, M. Z., & Aleem, S. (2021). Prevalence, psychological responses and associated correlates of depression, anxiety and stress in a global population, during the coronavirus disease (COVID-19) pandemic. *Community Mental Health Journal, 57*(1), 101-110.
- Titzler, I., Saruhanjan, K., Berking, M., Riper, H.,

- & Ebert, D. D. (2018). Barriers and facilitators for the implementation of blended psychotherapy for depression: A qualitative pilot study of therapists' perspective. *Internet Interventions: the Application of Information Technology in Mental and Behavioural Health*, 12, 150-164.
- Varma, P., Junge, M, Meaklim, H., & Jackson, M. L. (2021). Younger people are more vulnerable to stress, anxiety and depression during COVID-19 pandemic: A global cross-sectional survey. *Progress in Neuro-Psychopharmacology and Biological Psychiatry*, 109(13), 110-236.
- Yuen, E. K., Coetter, E. M., Hervert, J. D., & Forman, E. M. (2012). Challenges and opportunities in internet-mediated telemental health. *Professional Psychology Research and Practice*, 43(1), 1-8.

원 고 접 수 일 : 2021. 07. 05

수정원고접수일 : 2021. 12. 28

게 재 결 정 일 : 2022. 02. 15

## A Qualitative Study on Novice Counselors' Perceptions and Experiences toward Videoconferencing Psychotherapy: Focusing on Experiences Before and After Videoconferencing Psychotherapy

Joohee You<sup>1)</sup>      Haejeong Jeong<sup>1)</sup>      Kyu Jin Yon<sup>2)</sup>  
Jayoung Heo<sup>3)</sup>      Yeeun Kim<sup>4)</sup>      Choong Whee Choi<sup>5)</sup>

<sup>1)</sup>Sogang University Counseling & Psychological Services / Researcher

<sup>2)</sup>Sogang University, Department of Psychology / Professor

<sup>3)</sup>Sogang University Counseling & Psychological Services / Counseling Professor

<sup>4)</sup>Arizona State University, Department of Counseling Psychology / Student

<sup>5)</sup>Seongbuk-gu Counseling & Welfare Center for Youth / Team member

The purpose of this study was to better understand novice counselors' perceptions and experiences with videoconferencing psychotherapy (VCP) before and after their VCP experience. For this purpose, ten novice counselors with less than three years of counseling experience who were training at a university counseling center were interviewed. The data was analyzed using consensual qualitative research method. As a result of the analysis, three domains and 12 categories emerged from the participants' prior perceptions of VCP. From the participants' VCP experience, two domains, seven sub domains and 20 categories were derived. Prior to their experience, the participants reported a vague aversion to VCP, and they were concerned about technical issues and difficulties concentrating on the counseling. Participants reported various difficulties in conducting VCP in the early stages and a decrease in efficacy as a counselor. However, participants gradually adapted to VCP, and recognized its benefits as they became accustomed to using and operating VCP devices and platforms. Even though they had adapted to video counseling, participants reported that there were times when they preferred face-to-face counseling. The study's contributions and limitations, as well as suggestions for future research and counseling centers, were discussed

*Key words* : Novice Counselor, Videoconferencing Psychotherapy, Telehealth, Non Face-to-Face Counseling, Consensual Qualitative Research